

Le projet Détail Formation a pour objectif de promouvoir la formation de la main-d'œuvre dans le secteur du commerce de détail auprès des regroupements de détaillants, des chambres de commerce, des organismes de développement économique, des franchiseurs ainsi que des détaillants indépendants.

La formation : un outil clé de réussite pour les entreprises de détail

Des collaborations qui portent fruit



Depuis plus d'un an et demi déjà, le projet Détail Formation contribue au développement d'initiatives de formation auprès des détaillants du Québec. Nous sommes particulièrement fiers des retombées obtenues puisqu'elles s'inscrivent dans le cadre de nos deux mandats supportés respectivement par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre et par la Table métropolitaine d'Emploi-Québec.

Que ce soit par notre **travail de promotion**, effectué à l'échelle nationale, ou par nos **interventions** réalisées auprès des petites entreprises de détail de la région de Montréal, nos actions servent en quelque sorte de levier à la création de projets facilitant l'accès à l'expertise de formation mise à la disposition des détaillants. Notre rôle consiste ainsi à **soutenir des initiatives de formation** et non à agir comme une firme de formateurs.

Nos efforts de sensibilisation et le partage de notre expertise a permis de générer depuis octobre 98 des investissements en formation de l'ordre de 500,000 \$. De nouveaux projets, en voie d'être signés, créeront d'ici les prochaines semaines des investissements additionnels de 500,000 \$.

En plus de stimuler l'utilisation des ressources financières et professionnelles destinées à la formation, Détail Formation propose des activités de soutien à la gestion ayant pour objectif de susciter chez le détaillant et ses employés une démarche d'amélioration plus approfondie.

Une activité comme le séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail* facilite l'évaluation des forces et des faiblesses de certaines pratiques de gestion. Cette réflexion mène régulièrement à l'utilisation de services-conseils plus pointus nécessitant l'expertise de consultants spécialisés. Ces consultants peuvent être recrutés, par exemple, avec l'aide du Regroupement des centres-villes et des artères commerciales, du bottin des formateurs du Comité sectoriel de formation de la main-d'œuvre, etc.

Une demande bien réelle

La demande pour du soutien à la formation exprimée par les associations de détaillants, les chambres de commerce, les organismes voués au développement économique, et par les détaillants eux-mêmes, est révélatrice d'une volonté de se donner des moyens concrets pour mieux faire face aux nouvelles exigences du commerce de détail.

Nous sommes heureux de contribuer au développement des compétences des petits détaillants du Québec par le partage d'expériences à succès d'abord réalisées auprès des entrepreneurs de l'Avenue du Mont-Royal, puis des membres des artères commerciales Wellington et Lachine. Par exemple, entre 1994 et 1999, ces détaillants ont bénéficié de plus de 1 400 heures de formation offertes par des consultants spécialisés, que ce soit lors d'activités de groupe ou de suivi en entreprise.

Considérant l'impact direct de ces initiatives, nous croyons qu'elles soutiennent avantageusement les détaillants dans leurs efforts pour mieux se positionner dans leur marché respectif. Nous voyons la formation comme une "valeur ajoutée" au savoir-faire des gestionnaires d'entreprises de détail et de leurs employés.

Volet national

En plus de promouvoir par différents moyens les avantages de la formation pour les petits détaillants (relations de presse, chroniques de formation, bulletinfax, outils de communication, publiereportages, publicité, etc.), nous poursuivons un travail de sensibilisation directement auprès des responsables d'associations de détaillants et des intervenants liés au développement du secteur du commerce de détail.

Détail Formation va plus loin en aidant ces organismes à trouver du financement et à mettre sur pied leur programme de formation. Le partage de notre expertise a ainsi permis la réalisation de plusieurs projets dans différentes régions du Québec. Le succès de ces initiatives reposent sur le recrutement d'un professionnel de la formation qui veillera, au sein du regroupement, à l'élaboration du programme, à la mobilisation des membres et au suivi en entreprise.

Suite page 2



Toute association de détaillants, chambre de commerce ou autre regroupement qui souhaiterait discuter des coûts reliés à l'implantation d'un tel projet, du financement offert par les instances publiques (centre local d'emploi, centre local de développement, etc.) et de l'impact de ces activités sur le développement de son territoire, peut faire appel à notre conseiller en formation.

Quels que soient l'ampleur du projet et le nombre de détaillants visés, Jacky Le Bihan peut se déplacer et organiser gratuitement une rencontre de présentation réunissant vos partenaires locaux et les membres de votre conseil d'administration.

Exemples de projets en cours

- L'implantation du projet de formation mis sur pied conjointement par la Ville de Gatineau et la Chambre de commerce, grâce à la contribution financière du Centre local d'emploi, nécessitera l'embauche de trois conseillers ou conseillères aux entreprises (une ressource à temps plein et deux à temps partiel).
- En plus du Centre local d'emploi d'Amos, le Centre local de développement de l'Abitibi financera le projet de formation mis sur pied par la Chambre de commerce Amos-Région. Un conseiller aux entreprises sera prochainement recruté.
- Le Centre local d'emploi des Quartiers-Historiques de Québec, le Centre local de développement Québec-Vanier et le centre financier Desjardins Haute-Ville financeront le projet de formation visant l'Association des gens d'affaires du Faubourg et la Coopérative des artisans et commerçants du Quartier Petit Champlain.

D'autres projets sont présentement à l'étude dans différentes villes du Québec

Volet métropolitain

Le financement provenant de la Table métropolitaine d'Emploi-Québec nous permet, depuis janvier 2000, de soutenir des initiatives de formation élaborées à la demande de différents **territoires de la grande région de Montréal**. Ces projets peuvent provenir de chambres de commerce, de centres locaux d'emploi ou d'autres partenaires locaux.

L'expertise que nous proposons tient ici davantage de la formule **clés en main**. Selon les objectifs de chaque territoire, nous offrons un ensemble de services de formation.

Chaque détaillant peut bénéficier des activités suivantes :

- 1 le séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail* et un exemplaire gratuit du Cahier de gestion

- 2 un **Manuel de l'employé** personnalisé
- 3 une **visite de client mystère** et un rapport d'amélioration
- 4 2 ou 3 heures de **consultation individuelle**

D'autres activités peuvent être élaborées sur mesure afin de répondre aux objectifs précis de chaque projet.

L'équipe de Détail Formation se charge entièrement de la mobilisation en rédigeant un dépliant d'information et en effectuant directement sur le terrain une vaste opération de démarchage porte à porte. À la suite de ces visites, les détaillants sont libres de s'inscrire aux activités qui répondent à leurs besoins.

Grâce au financement offert par le centre local d'emploi, la chambre de commerce ou tout autre partenaire local, les détaillants peuvent bénéficier de ces activités gratuitement ou à un coût minime.

Exemples de projets en cours

- Le projet de la Chambre de commerce Saint-Eustache, Deux-Montagnes, Sainte-Marthe-sur-le-Lac, financé par le Centre local d'emploi Laurentides, a permis à près de 70 détaillants d'assister au séminaire *Diagnostic d'une entreprise de détail*.
- Plusieurs centaines de détaillants ont déjà reçu la visite de nos conseillers dans le cadre d'un projet mené à Repentigny, à l'initiative du Centre local d'emploi, de la Chambre de commerce et du Centre local de développement. Le Centre local d'emploi finance entièrement ce projet.

Nouveau

Bulletin fax détaillants

Nous invitons toutes les associations de détaillants, chambres de commerce et autres regroupements de la **région de Montréal** à nous communiquer les coordonnées complètes de leurs membres qui souhaiteraient recevoir (par e-mail ou par fax) notre nouveau bulletin d'information conçu spécifiquement à l'intention des détaillants.

Envoyez ces coordonnées à : sbreton@tableaunoir.com
par fax : (514) 522-2413

Les associations qui souhaiteraient diffuser elles-mêmes ce bulletin auprès de leurs membres (région de Montréal ou ailleurs au Québec) peuvent obtenir un exemplaire en contactant Manon Ouimet.

Détail Formation
1012, avenue du Mont-Royal Est, bureau 101
Montréal (Québec) H2J 1X6
(514) 522-3797 ou 1 888 822-5555
Fax : (514) 522-2413
Courrier électronique : jackylebihan@tableaunoir.com